

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK SKINCARE**

NUR WAHYU ARUMDANI

1707617039



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, SALES
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN SKINCARE
PRODUCT***

NUR WAHYU ARUMDANI

1707617039



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesisi Was Prepared as One of the Requirements to Obtain a
Bachelor's Degree in Education at the Faculty of Economics, State University
of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Nur Wahyu Arumdani, 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk *Skincare*. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan pada produk *skincare* dengan waktu penelitian selama 6 (enam) bulan dari bulan Maret 2021 hingga bulan Agustus 2021. Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan metode survei dengan *likert type*. Pada pemilihan responden digunakan *purposive sampling* yaitu dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, dipilih responden yang berdomisili di daerah Jabodetabek dan menggunakan produk *skincare* selama 3 (tiga) bulan. Kuesioner ini diuji kepada 200 responden. Kemudian data diolah menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dengan *software IBM SPSS 22*. Hasil persamaan regresi linier sederhana menunjukkan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan $\hat{Y}=13,373+0,350X$, harga terhadap kepuasan pelanggan $\hat{Y}=13,450+0,330X$ dan promosi terhadap kepuasan pelanggan $\hat{Y}=13,058+0,352X$. Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan produk *skincare*.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Nur Wahyu Arumdani, 2021. The Effect of Product Quality, Price, Sales Promotion on Customer Satisfaction in Skincare Products. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.

This study aims to determine the effect of product quality, price, sales promotion on customer satisfaction on skincare products with a research time of 6 (six) months from March 2021 to August 2021. In obtaining data in this study, a survey method with Likert type was used. . In selecting respondents, purposive sampling was used, namely by considering several criteria, selected respondents who lived in the Greater Jakarta area and used skincare products for 3 (three) months. This questionnaire was tested on 200 respondents. Then the data is processed using simple linear regression analysis technique with IBM SPSS 22 software. The results of the simple linear regression equation show product quality to customer satisfaction $\hat{Y}=13,373+0,350X$, price on customer satisfaction $\hat{Y}=13,450+0,330X$ and promotion on customer satisfaction $\hat{Y}=13,058+0,352X$. From the results of hypothesis testing, it is known that there is a positive and significant effect between product quality on customer satisfaction, a positive and significant effect between price on customer satisfaction and a positive and significant effect between promotions on customer satisfaction with skincare products.

Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction.


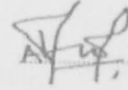
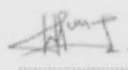
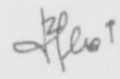
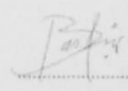
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Cory Yohana NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		25 Agustus 2021
2	Ati Sumiati, M.M NIP. 197906102008012028 (Penguji I)		24 Agustus 2021
3	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji II)		25 Agustus 2021
4	Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2021
5	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2021

Nama : Nur Wahyu Arumdani
No. Registrasi : 1707617039
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 10 Agustus 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Nur Wahyu Arumdani
NIM. 1707617039

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Wahyu Arumdani
NIM : 1707617039
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : arumdani28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Produk Skincare


Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Penulis


(Nur Wahyu Arumdani)
NIM. 1707617039

LEMBAR MOTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah; 6)

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah bersama kita”

(QS. At Taubah; 40)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah; 286)

“Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang dapat kamu gunakan untuk mengubah dunia”

(Nelson Mandella)

Bermimpi setinggi langit, berusaha semaksimal mungkin, berdoa setiap pagi dan malam, setidaknya apa yang selama ini hanya sebuah mimpi harus diwujudkan dalam kenyataan.

Selalu bersyukur atas apa yang telah dicapai dan apapun hasilnya itu adalah yang terbaik menurut versi kita. Ingatlah dibalik sebuah pencapaian selalu ada pengorbanan yang kita keluarkan dan ada doa orang tua serta doa-doa orang tersekat yang selalu dipanjatkan kepada sang pencipta.

Skenario Allah itu merupakan skenario yang terbaik

Nur Wahyu Arumdani

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'alamin

Saya sangat bersyukur atas nikmat-Nya telah diberikan kesempatan untuk bisa menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur SBMPTN. Dan karena-Nya saya dapat menyelesaikan kuliah serta mendapatkan gelar sarjana tepat waktu selama proses perkuliahan empat tahun.

Saya ucapkan terimakasih dan persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya ibu dan bapak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dalam proses perkuliahan di kampus pendidikan ini. Tanpa kedua orang tua, saya tidak akan bisa sampai seperti sekarang ini. Tidak lupa juga kepada keluarga saya yang turut memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.

Saya ucapkan terimakasih pula kepada semua jajaran Dosen Fakultas Ekonomi UNJ, teman Pendidikan Bisnis 2017, keluarga Paguyuban KSE UNJ, keluarga RUMUS, keluarga RUPIN yang turut memberikan dukungan terbaik hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan terkhusus untuk Yayasan Beasiswa Karya Salmeba Empat terimakasih telah memberikan pengalaman berharga dan kesempatan selamat 4 tahun untuk menjadi bagian dari penerima beasiswa sehingga dapat membantu saya selama proses perkuliahan.

Semoga Allah selalu lancarkan segala urusan kita semua dan diberikan kebahagiaan serta masa depan yang indah. Sejatinya manusia hanya bisa berusaha dan berdoa, untuk hasilnya kita pasrahkan kepada Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanallahu ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, karunia serta kasih sayangnya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian dalam Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk *Skincare*”.

Adapun tujuan peneliti menyusun skripsi ini yaitu, untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, namun besar harapan peneliti agar penelitian dalam Skripsi ini bisa dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya di dalam literatur pustaka.

Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian dalam Skripsi ini, yaitu diantaranya:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Ryna Parlyna, MBA. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan banyak memberikan dukungan, motivasi, pengarahan, waktu, kritik dan sarannya dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan Peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Seluruh dosen Pendidikan Bisnis di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.

5. Terima Kasih Keluarga Besar saya, yaitu bapak Wahyu Joni Djunaedi, ibu Nur Chomariyah dan keempat adik kandung saya (Nur Wahyu Fathulhuda, Nur Wahyu Royan Putranto, Nur Wahyu Muhti'lin Haniv dan Nur Wahyu Aghni Prameswari).
6. Terima Kasih Yayasan Karya Salemba Empat yang telah memberikan beasiswa selama saya menjalani pendidikan di Universitas Negeri Jakarta dan Seluruh Beswan Paguyuban KSE UNJ setiap periodenya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Terima Kasih para sahabat-sahabatku yang selalu mengingatkan untuk lulus Indah Amel, Shavira, Muthia, Aisyah, Kak Sinu, Tita, Mita, Shelylla, Isni, Kholifah, Rhalas, Destya, Pancar, Novan, Ghina, Krisnaldi, Silvana dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Jakarta, Juni 2021

Peneliti